

Komunikasi Krisis Pemerintahan
(Studi Deskriptif Kualitatif pada Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat
Daerah Provinsi Riau Pasca Kasus Suap Annas Maamun Tahun 2014)

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang mengalami peningkatan tingkat korupsi, baik di sektor politik, pemerintahan, pun juga hukum. Menurut *Corruption Perceptions Index 2015*, Indonesia mengalami peningkatan sebesar 2 poin hingga naik 19 posisi dari tahun sebelumnya dan berada pada peringkat ke-88 dari 168 negara yang diukur. Berdasarkan data yang dimiliki oleh *Corruption Index 2015* tersebut, Indonesia memiliki skor *Corruption Index* sebesar 36 poin dan berada pada peringkat ke-15 yakni dalam ruang lingkup regional Asia Pasifik.¹

Besarnya tingkat korupsi di Indonesia pada ruang lingkup global maupun regional tersebut ternyata dipengaruhi oleh besarnya angka kasus korupsi yang dilakukan oleh para pejabat daerah. Berdasarkan data yang dimiliki oleh Komisi Pemberantasan Korupsi hingga Juni 2015, ditemukan fakta bahwa telah tercatat 180 orang pejabat daerah yang tersangkut kasus korupsi. Adapun diantaranya ialah 14 orang berasal dari golongan jabatan gubernur, 48 orang menjabat sebagai bupati, serta 118 orang berasal dari golongan pejabat eselon I dan II.² Salah satu pejabat daerah yang melakukan tindak korupsi ialah Annas Maamun, Gubernur Riau periode 2014-2019.

Sebelum menjabat sebagai Gubernur Riau periode 2014-2019, Annas Maamun terlebih dahulu menduduki posisi sebagai Bupati Rokan Hilir selama

¹ Wahyudi, “*Corruption Perceptions Index 2015: Perbaiki Penegakan Hukum, Perkuat KPK, Benahi Layanan Publik,*” <http://www.ti.or.id/index.php/publication/2016/01/27/corruption-perceptions-index-2015> (diakses 12 April 2016).

² Lucky Pransiska, “Data KPK Hingga Juni 2015, 180 Pejabat Daerah Tersangkut Korupsi,” <http://bangka.tribunnews.com/2015/12/01/data-kpk-hingga-juni-2015-180-pejabat-daerah-tersang-kut-korupsi> (diakses 23 Maret 2016).

dua periode yakni periode 2006-2013. Kemudian pada tahun 2014, beliau menerima mandat sebagai Gubernur Riau namun telah tersangkut kasus korupsi pada awal masa pemerintahannya. Annas Maamun terlibat kasus suap senilai Rp. 2 Miliar terkait dengan proses alih fungsi 140 hektare lahan kebun sawit di Kabupaten Kuantan Singingi, Riau. Berdasarkan kasus tersebut, Annas Maamun kemudian ditetapkan sebagai tersangka oleh Komisi Pemberantasan Korupsi mulai dari operasi tangkap tangan yang dilakukan oleh tim penyelidik dan penyidik KPK di rumah Annas Maamun. Operasi tangkap tangan tersebut dilakukan pada tanggal 25 September 2014, pukul 17.00 WIB. Operasi tangkap tangan tersebut pun dilakukan dengan lokasi penindakan di Kompleks Citra Grand RC Blok 3 Nomor 2, Cibubur, Jakarta Timur.³

Annas Maamun kemudian dituntut hukuman pidana enam tahun penjara.⁴ Tuntutan tersebut kemudian mengakibatkan timbulnya beberapa dampak. Di antaranya ialah APBD 2014 yang anjlok dan RAPBD 2015 ditolak oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.⁵ Hingga akhirnya menimbulkan dampak negatif bagi operasional instansi pemerintahan dan menyebabkan krisis. Menurut Kriyantono (2015), krisis terjadi apabila suatu instansi mengalami kondisi yang tidak dapat diprediksi, dihindari dan spesifik, serta menyebabkan operasional instansi mengalami dampak negatif bahkan cenderung dapat menimbulkan konflik.⁶ Oleh karena itu, perlu untuk dilakukan beberapa tindakan komunikasi krisis. Komunikasi krisis sendiri merupakan suatu rangkaian kegiatan mulai dari tindakan pengumpulan, pengolahan, hingga penyebaran informasi yang dibutuhkan untuk mengatasi situasi krisis yang

³ Riyan Novitra, "Rekam Jejak Kasus Korupsi Gubernur Riau," <https://m.tempo.co/read/news/2014/09/28/063610246/rekam-jejak-kasus-korupsi-gubernur-riau> (diakses 23 Maret 2016).

⁴ Rio Kuswandi, "Gubernur Annas Maamun Dituntut 6 Tahun Penjara," <http://regional.kompas.com/read/2015/05/25/12304701/Gubernur.Annas.Maamun.Dituntut.6.Tahun.Penjara> (diakses 23 Maret 2016).

⁵ "Mendagri Kembalikan RAPBD Riau," *Riau Pos*, 11 November, 2014, hal. 4.

⁶ Rachmat Kriyantono, *Public Relations, Issue & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Krisis & Kualitatif* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hal. 206-210.

sedang terjadi.⁷ Penelitian ini kemudian berfokus pada tindakan komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Riau melalui Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau.

Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau melakukan beberapa kegiatan dengan berlandaskan pada tugas pokok dan fungsi yang telah ditentukan. Dalam tugas pokok dan fungsi Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah disebutkan bahwa Biro Hubungan Masyarakat bertugas untuk melakukan kegiatan di bidang kehumasan.⁸ Di samping itu, Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau juga merupakan salah satu staff pemerintahan yang memiliki keterkaitan erat dengan penanganan krisis pemerintahan. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Gubernur Riau Nomor 10 Tahun 2015 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Riau Pasal 138-149. Dalam Pasal 140 dijelaskan bahwa Biro Hubungan Masyarakat, khususnya Sub Bagian Pendataan Informasi bertugas untuk menyiapkan bahan konfirmasi terkait dengan issue dan pemberitaan yang beredar sebagai bahan tanggapan kepada masyarakat. Selain itu, pada Pasal 149 juga disebutkan bahwa Sub Bagian Bina Pemberitaan merupakan staff pemerintahan yang bertugas untuk menyiapkan konferensi pers dan *press release*. Kedua kegiatan tersebut merupakan bagian dari upaya pelaksanaan komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Riau.⁹

Di samping itu, pemerintahan Provinsi Riau juga menarik untuk diteliti dikarenakan pada beberapa periode pemerintahan Provinsi Riau seringkali terjadi kasus penyuapan dan korupsi yang dilakukan oleh para pemimpinnya. Di antaranya ialah kasus korupsi yang dilakukan oleh Saleh Djasit, Gubernur Riau

⁷ Rachmat Kriyantono, *Public Relations, Issue & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Krisis & Kualitatif* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hal. 244-245.

⁸ Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 1 Tahun 2014 tentang Organisasi Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau Pasal 22.

⁹ Peraturan Gubernur Riau Nomor 10 Tahun 2015 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tatakerja Sekretariat Daerah Provinsi Riau Pasal 138-149, hal. 124-133.

periode 1998-2003. Saleh Djasit ditetapkan sebagai tersangka dikarenakan terjerat kasus korupsi pengadaan 20 mobil pemadam kebakaran di Provinsi Riau pada tahun 2003. Hingga akhirnya, Saleh Djasit dihukum empat tahun penjara dan denda sebesar Rp. 200 juta. Pada tahun 2010, Saleh Djasit kemudian dinyatakan bebas bersyarat dan keluar dari penjara. Selain Saleh Djasit, Gubernur Riau lainnya yang juga terjerat kasus korupsi ialah Rusli Zainal. Rusli Zainal merupakan Gubernur Riau dua periode kepemimpinan, yakni periode 2003-2008 dan periode 2008-2013. Rusli Zainal terjerat kasus korupsi pelaksanaan PON Riau dan penerbitan izin usaha pemanfaatan hasil hutan kayu hutan tanaman (IUPHHK-HT). Rusli Zainal dihukum 14 tahun penjara pada tahun 2014. Namun, masa tahanan Rusli Zainal dikorting menjadi sepuluh tahun oleh Pengadilan Tinggi Riau.¹⁰ Selanjutnya, Gubernur Riau yang juga terjerat kasus korupsi ialah Annas Maamun yang merupakan Gubernur Riau periode 2014-2019. Oleh karena itu, penting bagi Pemerintah Provinsi Riau untuk melakukan komunikasi krisis pemerintahan.

B. Perumusan Masalah

Tertangkapnya Gubernur Riau periode 2014-2019, Annas Maamun karena kasus suap alih fungsi hutan di Kabupaten Kuantan Singingi, Riau kemudian mengakibatkan Pemerintah Provinsi Riau mengalami krisis. Berdasarkan hal tersebut, Pemerintah Provinsi Riau melalui Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau melakukan beberapa upaya komunikasi krisis untuk meminimalisir kejadian-kejadian yang tidak diinginkan.¹¹

Terkait permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintahan Provinsi Riau

¹⁰ “Musibah Besar, 3 Gubernur Riau Berakhir di KPK,” <https://m.tempo.co/read/news/2014/09/26/078609868/musibah-besar-3-gubernur-riau-berakhir-di-kpk> (diakses 4 Januari 2017).

¹¹ “Gubernur Riau Ditangkap KPK, Sekda Kumpulkan Anak Buah,” <http://m.liputan6.com/news/read/2110830/gubernur-riau-ditangkap-kpk-sekda-kumpulkan-anak-buah> (diakses 21 September 2016).

tersebut kemudian menimbulkan pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Riau untuk menghadapi krisis tersebut ?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan komunikasi krisis tersebut ?

C. Tujuan Penelitian

Terdapat beberapa tujuan terkait penelitian yang berjudul Komunikasi Krisis Pemerintahan (Studi Deskriptif Kualitatif pada Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau Pasca Kasus Suap Annas Maamun Tahun 2014), di antaranya ialah :

1. Menjelaskan komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Riau melalui Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau terkait penangkapan Gubernur Riau periode 2014-2019, Annas Maamun.
2. Menjelaskan faktor-faktor pendukung dan penghambat yang terdapat dalam pelaksanaan komunikasi krisis oleh Pemerintah Provinsi Riau melalui Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Riau melalui Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau dengan studi kasus suap Gubernur Riau periode 2014-2019, Annas Maamun dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis :
 - a. Mendeskripsikan manfaat komunikasi krisis bagi pejabat publik atau instansi pemerintah.
 - b. Menjelaskan pengelolaan dan pelaksanaan komunikasi krisis yang tepat bagi penanggulangan krisis sebagai meminimalisir keadaan yang

tidak diinginkan oleh instansi pemerintahan.

2. Manfaat Akademis :

- a. Menjadi referensi dan bahan pembelajaran bagi pengembangan teori atau kajian Ilmu Komunikasi terlebih lagi bagi kajian Komunikasi Krisis.
- b. Menjadi referensi dan rujukan bagi para akademisi yang menggeluti konsentrasi Komunikasi Strategis sebagai bentuk pemahaman tentang komunikasi krisis dari suatu perusahaan/instansi/pemerintah.

E. Tinjauan Pustaka

1. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi bagi peneliti dimana penelitian-penelitian tersebut memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian-penelitian terdahulu tersebut merupakan penelitian yang dilakukan dengan topik yang serupa, yakni mengenai manajemen krisis yang dilakukan oleh suatu perusahaan/instansi pemerintahan. Namun, juga terdapat perbedaan antara penelitian-penelitian terdahulu tersebut dengan penelitian yang dilakukan. Adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut ialah sebagai berikut :

Nur Alinie Wisudani dalam Skripsi Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya menyebutkan manajemen krisis yang dilakukan oleh *Public Relations* PT. Pertamina (PERSERO) Unit Pengolahan IV Cilacap. Dalam skripsi tersebut dinyatakan bahwa PT. Pertamina (PERSERO) Unit Pengolahan IV Cilacap memperoleh predikat hitam yang berarti kilang terbesar dengan bahaya paling besar bagi lingkungan di Indonesia. Oleh karena itu, manajemen krisis terkait predikat buruk yang diterima perlu dilakukan oleh Hubungan Pemerintah dan Masyarakat (Hupmas) Pertamina UP IV Cilacap. Peneliti

juga menyebutkan definisi mengenai *Public Relations* dan Hubungan Pemerintah dan Masyarakat. Serta juga menjelaskan definisi krisis, jenis-jenis krisis dan juga beberapa tindakan dalam *crisis plan*.¹²

Penelitian lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian dari peneliti ialah Skripsi dengan judul Manajemen Komunikasi Krisis Divisi Komunikasi PT. Pertamina (Persero) Jakarta pada Kasus Kelangkaan BBM Nasional Periode Mei - Juli 2005. Anthonius Dari Padua Rumung Lela dalam Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta membahas mengenai manajemen krisis yang dilakukan Divisi Komunikasi PT. Pertamina Jakarta. Dalam skripsi tersebut dijelaskan bahwa Divisi Komunikasi PT. Pertamina (Persero) Jakarta melakukan beberapa langkah komunikasi publik untuk menangani krisis tersebut. Buruknya citra perusahaan dikarenakan kelangkaan BBM sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan nasional kemudian membentuk opini publik akan manajemen PT. Pertamina (Persero) Jakarta yang bobrok. Penelitian tersebut memaparkan kelebihan dan kekurangan manajemen krisis yang dilakukan oleh Divisi Komunikasi PT. Pertamina (Persero) Jakarta dengan berpanduan kepada teori-teori komunikasi krisis.¹³

Tia Malinda Manurung dalam Skripsi Departemen Ilmu Komunikasi Universitas Sumatera Utara yang berjudul “Strategi *Public Relations* dalam Manajemen Krisis (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Manajemen Krisis Divisi *Public Relations* PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara)”, menjelaskan mengenai pemetaan krisis yang terjadi di PT. PLN (Persero)

¹² Nur Alinie Wisudani, “Manajemen Krisis Public Relations PT. Pertamina (PERSERO) Unit Pengolahan IV Cilacap,” (Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga, Surabaya, 2009).

¹³ Anthonius Dari Padua Rumung Lela, “Manajemen Komunikasi Krisis Divisi Komunikasi PT. Pertamina (Persero) Jakarta pada Kasus Kelangkaan BBM Nasional Periode Mei - Juli 2005,” (Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2008).

Wilayah Sumatera Utara. Di samping itu, penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui strategi manajemen krisis yang dilaksanakan oleh *Public Relations* PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara. Dalam penelitian yang dilakukan tersebut, diketahui bahwa krisis yang menimpa PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara merupakan dampak dari masa krisis moneter yang terjadi pada tahun 1998. Adanya kegagalan pembangunan pembangkit listrik menyebabkan masyarakat Sumatera Utara harus merasakan terjadinya pemadaman listrik bergilir. Oleh karena itu, Divisi *Public Relations* PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara menggunakan manajemen krisis hingga terlihat bahwa fokus pada penelitian yang dilakukan Tia Malinda Manurung ialah pada strategi-strategi manajemen krisis.¹⁴

Penelitian berikutnya yang terkait ialah berjudul “Strategi Komunikasi Pemulihan Citra Humas Pemerintah melalui Media Lokal (Studi Kasus Pasca Perseteruan Gubernur Bali dengan Media Balipost Tahun 2012).” Penelitian tersebut dilakukan oleh Gusti Ngurah Agus Adi Putra dalam Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penelitian dilakukan dengan berfokus pada strategi komunikasi krisis humas Pemerintah Daerah yang melaksanakan strategi tersebut karena beredarnya berita-berita bohong tentang Pemerintah Daerah Bali. Kemudian, peneliti memperoleh hasil bahwa humas pemerintah menggunakan strategi-strategi komunikasi dalam mengembalikan citra, di antaranya ialah menyangkut penentuan khalayak, strategi isi pesan, penetapan metode, pemilihan media hingga penentuan komunikator. Dalam penelitian tersebut juga dijelaskan bahwa humas pemerintahan melakukan upaya penanggulangan krisis dengan strategi manajemen krisis sehingga

¹⁴ Tia Malinda Manurung, “Strategi *Public Relations* dalam Manajemen Krisis (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Manajemen Krisis Divisi *Public Relations* PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara,” (Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, Medan, 2014).

penelitian tersebut relevan dengan penelitian yang akan dilakukan.¹⁵

Selanjutnya ialah penelitian yang dilakukan oleh Hasbi Abdullah Muchtar dalam skripsi yang berjudul “Manajemen Krisis Instansi Pemerintahan (Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Humas dalam Penanganan Kasus Pemerasan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai Soekarno Hatta Jakarta Tahun 2012).” Penelitian tersebut menjelaskan mengenai penanganan masalah manajemen krisis yang dialami oleh kantor Bea & Cukai Soekarno Hatta. Krisis terjadi karena terdapat salah satu pegawai yang melakukan korupsi. Korupsi dilakukan melalui upaya penipuan dan pemerasan. Pada penelitian ini, kemudian dijelaskan beberapa tahapan manajemen krisis yang dilakukan oleh salah satu seksi di Kantor Bea & Cukai Soekarno Hatta, yakni Seksi Penyuluhan Dana dan Layanan Informasi.¹⁶

Dalam beberapa penelitian tersebut telah dijelaskan definisi krisis, teori-teori krisis, hingga langkah-langkah komunikasi krisis yang dilakukan oleh suatu organisasi/perusahaan/instansi. Namun, pada beberapa penelitian di atas permasalahan yang diangkat difokuskan pada permasalahan internal perusahaan sehingga penelitian membahas mengenai citra keseluruhan perusahaan. Di samping itu, pada beberapa penelitian di atas juga lebih banyak membahas tentang strategi manajemen krisis yang dilakukan ketika krisis sedang berlangsung atau terjadi. Sedangkan, pada penelitian yang dilakukan peneliti kali ini ialah pada kepemimpinan yang terlibat suatu kasus hingga berdampak pada seluruh jajaran pemerintahan hingga

¹⁵ Gusti Ngurah Agus Adi Putra, “Strategi Komunikasi Pemulihan Citra Humas Pemerintah melalui Media Lokal (Studi Kasus Pasca Perseteruan Gubernur Bali dengan Media Balipost Tahun 2012),” (Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2013).

¹⁶ Hasbi Abdullah Muchtar, “Manajemen Krisis Instansi Pemerintahan (Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Humas dalam Penanganan Kasus Pemerasan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai Soekarno Hatta Jakarta Tahun 2012),” (Skripsi Sarjana, Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2013).

kemudian peneliti akan menyoroti komunikasi krisis pemerintahan yang dilakukan. Peneliti melihat krisis yang terjadi mulai dari jenis, ciri-ciri yang teridentifikasi, tahapan krisis hingga strategi komunikasi krisis dan strategi pesan yang disampaikan. Selain itu, perbedaan penelitian lainnya ialah adanya analisis SWOT dari peneliti terhadap komunikasi krisis yang dilakukan oleh Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau.

2. Kerangka Teori

a. Krisis dalam Lingkungan Pemerintahan

Krisis didefinisikan oleh Devlin (2007) sebagai *“sebuah situasi yang tidak stabil dengan berbagai kemungkinan menghasilkan dampak yang tidak diinginkan.”*¹⁷ Seeger, Sellow & Ulmer (1998) juga mengartikan krisis sebagai :

*“Peristiwa yang bersifat spesifik, tidak diharapkan, dapat terjadi setiap saat dan meruakan rangkaian beberapa peristiwa, menimbulkan ketidakpastian yang tinggi dan dapat mengancam tujuan-tujuan organisasi.”*¹⁸

Di samping itu, Argenti (2010) juga menyatakan bahwa krisis merupakan :

*“Sebuah malapetaka yang dapat muncul secara alami atau sebagai hasil dari kesalahan, intervensi, atau bahkan niat jahat manusia. Krisis dapat meliputi kehancuran nyata (seperti korban jiwa atau kerusakan aset), atau kehancuran tak berwujud (seperti hilangnya kredibilitas dari suatu organisasi).”*¹⁹

¹⁷ Rachmat Kriyantono, *Public Relations, Issue & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Kritis & Kualitatif* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hal. 196.

¹⁸ Rachmat Kriyantono, *Public Relations, Issue & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Kritis & Kualitatif* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hal. 197.

¹⁹ Paul A. Argenti, *Corporate Communication, terj.* Putri Aila Idris (Jakarta: Penerbit Salemba Humanika, 2010), hal. 301.

Sebelum menjadi sebuah krisis, terdapat suatu isu sebagai permulaan. Isu-isu tersebut kemudian memiliki keterkaitan dengan perusahaan/instansi/organisasi sehingga menjadi suatu krisis. Isu sendiri didefinisikan sebagai :

“Berbagai perkembangan, biasanya di dalam arena publik, yang jika berlanjut dapat secara signifikan mempengaruhi operasional atau kepentingan organisasi. Isu muncul ketika terjadi gap antara harapan publik dan kenyataan organisasi.”²⁰

Isu-isu tersebut sebaiknya dikenai tindakan atau penanganan dengan segera sebelum isu-isu tersebut berkembang menjadi sebuah krisis. Penanganan terhadap isu atau manajemen isu tersebut kemudian harus dilakukan melalui dua poin utama. *Pertama*, melakukan identifikasi awal terhadap isu-isu yang dinilai berpotensi membawa pengaruh dan dampak bagi perusahaan. *Kedua*, melakukan suatu strategi dimana strategi tersebut dirancang untuk membawa perusahaan pada kedudukan yang dinilai paling menguntungkan atas penanganan isu serta berupaya membentuk opini yang menguntungkan di masyarakat sekitar organisasi.²¹

Terdapat beberapa ciri-ciri yang mengindikasikan bahwa suatu kondisi tergolong dalam krisis, yakni sebagai berikut :

- “(1) Peristiwa yang spesifik;*
- (2) Dapat terjadi setiap saat;*
- (3) Krisis menciptakan ketidakpastian informasi;*
- (4) Krisis menimbulkan kepanikan;*
- (5) Menimbulkan dampak bagi operasional organisasi;*

²⁰ Rachmat Kriyantono, *Public Relations and Crisis Management* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), hal. 152.

²¹ Scott M. Cutlip, Allen H. Center, Glenn Broom., *Effective Public Relations* (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005), hal. 19.

(6) *Berpotensi menimbulkan konflik.*²²

Adapun penjelasan ciri-ciri krisis secara lengkap dijelaskan sebagai berikut :

1) *Peristiwa yang Spesifik (Specific Event)*

Peristiwa yang spesifik merupakan salah satu ciri-ciri bahwa organisasi/perusahaan/instansi mengalami krisis. Adanya berbagai aktivitas yang terjadi, seperti demonstrasi atau kesalahan/cacat produk sehingga peristiwa-peristiwa tersebut memicu timbulnya krisis. Di samping itu, berbagai *issue* yang bermunculan hingga akhirnya meluas mengakibatkan krisis semakin berkembang. Bahkan, memungkinkan terjadinya lebih dari satu jenis krisis.

2) *Krisis Tidak Dapat Dihindari*

Krisis merupakan salah satu kondisi yang tidak dapat dihindari oleh suatu organisasi/perusahaan/instansi. Selain tidak dapat dihindari, krisis juga merupakan salah satu kondisi yang tidak diharapkan. Hal tersebut dikarenakan krisis dapat memberikan dampak negatif, seperti kerusakan atau kebangkrutan. Di samping itu, krisis juga dapat terjadi kapan saja sehingga memungkinkan setiap organisasi/perusahaan/instansi mengalami krisis.

3) *Krisis Menciptakan Ketidakpastian Informasi*

Sebelum krisis semakin meluas, terdapat beragam *issue* atau rumor yang berasal dari berbagai informasi tidak jelas. Berbagai informasi tidak jelas tersebut merupakan informasi yang sumber, kebenaran, dan keabsahannya belum dapat dipertanggung jawabkan. Di samping itu, peredaran informasi resmi yang kurang

²² Rachmat Kriyantono, *Public Relations and Crisis Management* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), hal. 174-176.

menyebabkan ketidakpastian informasi sehingga memicu terjadinya krisis.

4) Menimbulkan Kepanikan dan Keterkejutan

Adanya kepanikan dan keterkejutan yang dialami oleh suatu organisasi/perusahaan/instansi diakibatkan oleh kurangnya persiapan yang dimiliki. Organisasi/perusahaan/instansi tidak memiliki persiapan terlebih dahulu mengenai strategi perencanaan penanganan krisis sehingga memungkinkan kejadian-kejadian buruk terjadi. Di samping itu, kepanikan dan keterkejutan tersebut juga dapat ditimbulkan oleh informasi-informasi buruk yang beredar hingga menyudutkan organisasi/perusahaan/instansi.

5) Menimbulkan Dampak Positif atau Negatif bagi Operasional Organisasi

Krisis yang terjadi mengakibatkan operasional organisasi menerima dampak tertentu. Baik itu bersifat positif maupun negatif. Dampak tertentu tersebut memungkinkan adanya gangguan terhadap operasional organisasi atau bahkan dapat menjadi permulaan yang baik bagi operasional organisasi. Adapun dampak negatif yang dihasilkan oleh suatu krisis meliputi kepercayaan publik yang menurun, keuntungan perusahaan berkurang, membahayakan reputasi perusahaan/organisasi, dan kerugian-kerugian lainnya. Sedangkan, dampak positif yang diakibatkan oleh krisis meliputi kehadiran pimpinan baru, strategi-strategi yang tepat dan baru untuk digunakan, dan peningkatan hubungan antara *stakeholders* dan perusahaan yang lebih baik.

6) Berpotensi Menimbulkan Konflik

Krisis berpotensi untuk menimbulkan konflik, baik itu antara pihak internal maupun eksternal suatu organisasi/perusahaan. Adanya konflik tersebut mengakibatkan para pemangku kepentingan memiliki posisi tersendiri, baik itu sebagai pihak pro maupun kontra sehingga memungkinkan timbulnya perdebatan dan pertentangan. Oleh karena itu, terjadinya krisis mengakibatkan konflik semakin bermunculan.²³

Krisis juga memiliki beberapa jenis yang di antaranya dapat terjadi karena kelalaian secara sengaja maupun tidak disengaja. Pun juga krisis yang terjadi dikarenakan oleh kesalahan teknologi, adanya konfrontasi atau bencana alam, cacat produk, atau juga krisis yang terjadi karena kesalahan dalam manajemen. Dalam Kriyantono (2015) dijelaskan secara detail mengenai jenis-jenis krisis. Adapun jenis-jenis krisis tersebut ialah sebagai berikut :

1) Krisis Teknologi

Krisis teknologi merupakan suatu kondisi krisis yang terjadi akibat dari adanya penggunaan teknologi yang menyalahi aturan sehingga berpengaruh pada operasional organisasi. Kesalahan penggunaan teknologi tersebut kemudian menimbulkan dampak tertentu bagi organisasi/perusahaan/instansi sehingga berpotensi mengakibatkan kerusakan dan menciptakan kondisi krisis.

2) Krisis Konfrontasi

Krisis konfrontasi terjadi karena adanya hubungan buruk yang terjalin antara organisasi/perusahaan/instansi dengan publik terkait. Hubungan buruk tersebut kemudian memicu kemarahan dari publik sehingga dapat menciptakan kondisi krisis bagi

²³ Rachmat Kriyantono, *Public Relations and Crisis Management* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), hal. 199-205.

organisasi/perusahaan/instansi yang bersangkutan.

3) Krisis Malevolence

Krisis malevolence memungkinkan terjadinya sabotase atau tindakan tertentu seperti teroris yang mengakibatkan suatu organisasi/perusahaan/instansi berada dalam situasi yang membahayakan. Krisis dengan jenis malevolence seringkali terjadi karena dipicu oleh adanya sekelompok orang atau seseorang yang berencana untuk menempatkan organisasi/perusahaan/instansi dalam kondisi terpuruk atau berbahaya.

4) Krisis Manajemen dan Perilaku Karyawan

Krisis manajemen dan perilaku karyawan merupakan salah satu krisis yang diakibatkan oleh pelaku pengelola manajemen baik itu perseorangan maupun kelompok yang menyalahi aturan atau tanggung jawab. Krisis ini dapat terjadi karena adanya perilaku karyawan yang menyimpang, seperti *take over* (akuisisi), manajer atau karyawan yang tersandung kasus kriminal, atau korupsi.

5) Kekerasan di Lingkungan Kerja (*Workplace Violence*)

Adanya tindakan kekerasan di lingkungan kerja (*Workplace Violence*) yang dilakukan secara sengaja, baik itu dilakukan oleh pihak internal (manajemen atau karyawan), atau dari pihak eksternal (penjahat atau perampok). Tindakan kekerasan yang terjadi di lingkungan kerja tersebut kemudian menciptakan kondisi krisis bagi organisasi/perusahaan/instansi yang bersangkutan.

6) Krisis Bencana Alam

Krisis bencana alam merupakan salah satu krisis yang terjadi akibat dari bencana alam hingga dapat mengganggu operasional

organisasi/perusahaan/instansi. Bencana alam sebagai salah satu kondisi yang tidak dapat diprediksi dan dihindari, seperti gempa bumi, tsunami, atau tanah longsor kemudian menghambat aktivitas organisasi/perusahaan/instansi sehingga dapat memicu krisis.

7) Krisis Produk

Krisis produk dapat terjadi apabila terdapat suatu permasalahan dari produk yang dihasilkan. Baik itu permasalahan mengenai manfaat dan kegunaan yang dihasilkan oleh produk atau permasalahan yang ditimbulkan akibat dari penggunaan suatu produk, seperti keracunan dan sakit. Berbagai permasalahan tersebut kemudian menyebabkan organisasi/perusahaan mengalami krisis.²⁴

Adapun tahapan yang dilalui ialah prakrisis (*pre-crisis*), krisis (*acute crisis*), dan pascakrisis (*post-crisis*). Kriyantono (2015) menjelaskan secara detail mengenai ketiga tahapan krisis tersebut sebagai berikut :

1) Prakrisis (*Pre-Crisis*)

Prakrisis merupakan salah satu tahapan permulaan dari masa krisis. Prakrisis menjadi tahap awal yang memungkinkan organisasi/perusahaan/instansi menyadari adanya kemungkinan terjadinya suatu krisis. Pada tahap ini, pihak pengelola organisasi juga mulai menyadari hadirnya tanda-tanda serius yang dapat memberikan ancaman bagi operasional organisasi/perusahaan. Oleh karena itu, tahap prakrisis menjadi salah satu keadaan yang bertindak sebagai peringatan bagi organisasi/perusahaan/instansi tersebut.

²⁴ Rachmat Kriyantono, *Public Relations and Crisis Management* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), hal. 206-210.

2) Krisis (*Acute Crisis*)

Tahap krisis (*acute crisis*) merupakan tahapan yang terjadi ketika isu/permasalahan telah berkembang menjadi krisis. Tahapan ini merupakan tahapan lanjutan dimana krisis semakin berkembang hingga mengakibatkan operasional organisasi dijalankan secara tidak normal. Oleh karena itu, pada tahap ini berbagai upaya penanganan krisis harus dilakukan untuk meminimalisir kejadian-kejadian yang tidak diinginkan.

3) Pasca Krisis (*Post-Crisis*)

Tahap pasca krisis (*post-crisis*) merupakan tahapan selanjutnya setelah organisasi/perusahaan/instansi dapat melewati tahap krisis (*acute crisis*). Pada tahap ini, organisasi/perusahaan/instansi yang mengalami krisis melakukan berbagai upaya untuk memperbaiki segala dampak yang ditimbulkan pada tahap krisis. Upaya perbaikan tersebut terus dilakukan agar operasional dari suatu organisasi/perusahaan/instansi kembali berjalan dengan optimal. Pada tahap pasca-krisis seringkali ditandai dengan berkurangnya media massa mengungkit-ungkit masalah yang menyebabkan krisis. Media massa seringkali berupaya untuk mencari keterkaitan dan kesempatan untuk mengungkit-ungkit masalah yang menyebabkan situasi krisis pada organisasi/perusahaan. Oleh karena itu, apabila media massa tidak memberitakan permasalahan yang dialami di media massa secara berkala, maka krisis telah memasuki tahap pascakrisis (*post-crisis*).²⁵

Teori krisis yang di dalamnya membahas tentang krisis memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan penelitian yang dilakukan. Teori krisis menjelaskan mengenai definisi, ciri-ciri, jenis, dan tahap-tahap

²⁵ Rachmat Kriyantono, *Public Relations and Crisis Management* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), hal. 211-217.

krisis sehingga peneliti dapat menggolongkan ciri-ciri, jenis dan tahap krisis yang terjadi pada Pemerintah Provinsi Riau.

b. Komunikasi Krisis

Komunikasi didefinisikan sebagai “*sebuah proses sistemis dimana orang berinteraksi dengan dan melalui simbol untuk menciptakan dan menafsirkan makna.*”²⁶ Komunikasi sangat dibutuhkan bagi kehidupan sosial maupun kegiatan penjalinan hubungan antar individu. Di samping itu, komunikasi juga sangat berperan penting dalam penanganan suatu krisis. Adapun komunikasi yang digunakan terkait dengan situasi krisis disebut dengan komunikasi krisis (*crisis communication*). Komunikasi krisis sendiri didefinisikan sebagai suatu rangkaian kegiatan mulai dari tindakan pengumpulan, pengolahan, hingga penyebaran informasi yang dibutuhkan untuk mengatasi situasi krisis yang sedang terjadi.²⁷ Kriyantono (2015) menjelaskan beberapa prinsip utama yang harus dilakukan dalam strategi komunikasi krisis yakni sebagai berikut :

- “1) *Punya tim komunikasi;*
- 2) *Kontak media massa;*
- 3) *Fakta-fakta;*
- 4) *Konferensi pers berkala;*
- 5) *Tidak menutup diri;*
- 6) *Hati-hati menyampaikan informasi;*
- 7) *Komunikasi reputasi;*
- 8) *Satu suara;*
- 9) *Komunikasi empati;*
- 10) *Banyak saluran komunikasi.*”²⁸

²⁶ Julia T. Wood, *Komunikasi Teori dan Praktik: (Komunikasi dalam Kehidupan Kita)* (Jakarta: Salemba Humanika, 2013), hal. 3.

²⁷ Rachmat Kriyantono, *Public Relations, Issue & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Krisis & Kualitatif* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hal. 244-245.

²⁸ Rachmat Kriyantono, *Public Relations, Issue & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Kritis & Kualitatif* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hal. 246-253.

Berikut dijelaskan secara lengkap mengenai strategi komunikasi krisis menurut Kriyantono (2015) :

1) Punya Tim Komunikasi

Tim komunikasi sangat dibutuhkan ketika krisis terjadi. Pada strategi komunikasi krisis, pembentukan dan penentuan tim komunikasi krisis sangat dibutuhkan. Tim tersebut dibentuk untuk mengatur, mengelola dan menangani krisis yang terjadi.

2) Kontak Media Massa

Kontak media massa merupakan salah satu tindakan yang harus segera dilakukan untuk dapat memberikan informasi yang benar dan dapat dipertanggung jawabkan. Kontak media massa juga dilakukan agar informasi-informasi tidak benar serta spekulasi-spekulasi negatif tidak semakin berkembang. Ketika melakukan kontak media massa, terdapat tiga informasi dasar yang disampaikan. Adapun di antaranya ialah :

- a) Informasi mengenai hal yang telah terjadi, meliputi apa penyebabnya, mengapa, hingga siapa saja yang terlibat.
- b) Informasi mengenai hal yang telah dilakukan, meliputi pesan yang disampaikan mengenai kegiatan penanganan krisis serta dampak yang dihasilkan.
- c) Informasi mengenai hal yang dirasakan akibat dari kondisi krisis, meliputi pernyataan keprihatinan, permohonan maaf, kekecewaan, dan kesedihan.

3) Fakta-fakta

Pada strategi komunikasi krisis, dilakukan pengumpulan fakta-fakta sebagai persiapan informasi yang akan disampaikan kepada khalayak. Fakta-fakta tersebut dapat dimanfaatkan untuk meredam kepanikan khalayak dimana fakta-fakta tersebut dapat

memperkuat informasi yang disampaikan.

4) Konferensi Pers Berkala

Konferensi pers berkala dilakukan untuk menyampaikan pernyataan dan informasi resmi dari pihak yang bersangkutan. Di samping itu, konferensi pers berkala juga dilakukan untuk memberikan informasi terkini, baik itu mengenai perkembangan kasus, atau tindakan penanganan krisis yang baru saja dilakukan sehingga khalayak selalu menerima informasi dan tidak mengalami kekurangan informasi.

5) Tidak Menutup Informasi

Pada saat terjadi suatu krisis, tindakan untuk menyebarkan informasi secara terbuka dan tidak menutupi hal apapun merupakan salah satu prinsip utama dalam strategi komunikasi krisis. Adanya keterbukaan informasi dan tidak menutup-nutupi seluruh informasi yang dimiliki dapat meningkatkan kepercayaan publik sehingga krisis dapat berkurang.

6) Hati-hati Menyampaikan Informasi

Kehati-hatian dalam menyampaikan informasi juga menjadi salah satu prinsip utama dalam strategi komunikasi krisis. Kehati-hatian dalam menyampaikan informasi sangat dibutuhkan agar dapat memperlihatkan kredibilitas organisasi/perusahaan/instansi. Sikap kehati-hatian juga dapat menjauhkan organisasi/perusahaan dari situasi-situasi yang tidak diinginkan sehingga fakta-fakta yang disampaikan tidak memberikan pengaruh buruk bagi penanganan krisis yang dilakukan.

7) Komunikasi Reputasi

Komunikasi reputasi merupakan komunikasi yang dilakukan untuk menjaga keseimbangan reputasi organisasi/perusahaan

dimana pesan yang dikomunikasikan harus bersifat terpercaya dan terbuka. Komunikasi reputasi dilakukan untuk memperbaiki keterperukan reputasi organisasi/perusahaan yang mengalami krisis. Komunikasi reputasi dilakukan dengan menyampaikan informasi-informasi positif dari organisasi/perusahaan, baik itu kegiatan yang telah dilakukan atau rencana kegiatan yang dapat memperbaiki krisis.

8) Satu Suara

Satu suara terbentuk dari sistem *one gate communication* yang diterapkan. Sistem ini kemudian menetapkan satu juru bicara dalam penyampaian pesan dan informasi sehingga seluruh informasi yang beredar berasal dari sumber yang sama. Sistem ini juga memungkinkan informasi-informasi yang beredar jauh dari spekulasi-spekulasi negatif dan tidak menyebabkan informasi menjadi simpang siur.

9) Komunikasi Empati

Komunikasi empati dilakukan sebagai bagian dari bentuk prihatin dan ungkapan kesedihan organisasi/perusahaan terhadap pihak yang dirugikan akibat dari krisis yang terjadi. Contohnya ialah pada korban, keluarga korban, atau seluruh kegiatan yang berkaitan dengan korban.

10) Banyak Saluran Komunikasi

Banyak saluran komunikasi krisis dalam strategi komunikasi krisis mengharuskan pihak organisasi/perusahaan/instansi membuka dan menyediakan seluruh saluran komunikasi yang ada untuk penanganan krisis. Di samping itu, saluran-saluran komunikasi tersebut juga digunakan untuk menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan. Terdapat beberapa saluran

komunikasi yang dapat digunakan dalam pelaksanaan komunikasi krisis, di antaranya ialah :

- a) Saluran tatap muka langsung, meliputi *press room*, *news-center*, pusat informasi krisis.
- b) Saluran media massa, meliputi *press release*, *press tour*, lembaran fakta-fakta.
- c) Media nirmassa, meliputi intranet, majalah internal, selebaran.
- d) Media *online*, meliputi *website*, portal resmi, *Facebook*, *Twitter*.²⁹

Di samping itu, pelaksanaan komunikasi krisis juga memperhatikan pesan yang disampaikan. Pesan yang disampaikan dalam pelaksanaan komunikasi krisis tersebut dapat ditentukan melalui strategi penyampaian pesan dalam penanganan krisis. Adapun di antaranya ialah :

1) *Denial* (Penolakan)

Strategi *denial* (penolakan) seringkali menghindar, menyangkal, dan menyalahkan pihak lain atas situasi krisis yang sedang dialami. Dalam strategi *denial*, pesan yang disampaikan cenderung memuat informasi penolakan dan penghindaran atas krisis yang terjadi. Organisasi/perusahaan/instansi tidak mengakui bahwa krisis yang terjadi adalah bagian dari kesalahan operasional organisasi. Terdapat tiga kategori pesan yang disampaikan yakni :

- a) Menyangkal (*denial*), pernyataan yang disampaikan ialah penyangkalan terjadinya krisis pada organisasi/perusahaan yang bersangkutan.

²⁹ Rachmat Kriyantono, *Public Relations, Issue & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Kritis & Kualitatif* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hal. 246-257.

- b) Menyerang penuduh (*attacking acuser*), pernyataan yang disampaikan berupa serangan kepada pihak lain yang diduga sebagai penyebab terjadinya krisis.
- c) Mencari kambing hitam (*spacegoating*), pernyataan yang disampaikan bersifat menyalahkan pihak lain di luar organisasi/perusahaan/instansi atas krisis yang terjadi.

2) *Diminishment* (Mengurangi)

Strategi *diminishment* berupaya untuk meminimalisir kemungkinan-kemungkinan buruk akibat dari krisis yang terjadi sehingga selalu memberikan pernyataan untuk mengurangi tanggung jawab organisasi/perusahaan/instansi. Terdapat dua kategori pesan yang disampaikan yakni :

- a) Pembeneran (*justification*), pernyataan yang disampaikan untuk mencari pembeneran atas organisasi/perusahaan sehingga selalu menganggap bahwa tidak ada permasalahan serius yang sedang dihadapi.
- b) Memberi alasan (*excusing*), pernyataan yang disampaikan berupaya untuk mencari pembelaan atas krisis yang terjadi sehingga selalu memberikan alasan-alasan tertentu agar organisasi/perusahaan/instansi dapat terlepas dari tanggung jawab mengenai krisis.

3) *Bolstering* (Mendukung)

Strategi ini seringkali dilakukan untuk memperlihatkan posisi organisasi/perusahaan/instansi sebagai bagian dari korban atas krisis yang terjadi. Selain itu, juga selalu berupaya untuk menampilkan prestasi-prestasi yang dimiliki sebagai alat pendukung reputasi organisasi/perusahaan/instansi. Terdapat dua kategori pesan yakni :

- a) Korban (*Victimage*), pernyataan yang disampaikan memperlihatkan bahwa organisasi/perusahaan/instansi merupakan bagian dari korban atas krisis yang terjadi.
- b) Mengingatkan kembali (*reminding*), pernyataan yang disampaikan memperlihatkan seluruh prestasi yang dimiliki sebelum krisis terjadi sehingga dapat mengingatkan kedudukan positif dari organisasi/perusahaan/instansi.

4) *Rebuilding* (Membangun Kembali)

Rebuilding selalu memuat pesan-pesan yang memperlihatkan kesediaan organisasi/perusahaan/instansi untuk bertanggung jawab. Di samping itu, adanya ungkapan penyesalan dan permohonan maaf sehingga organisasi/perusahaan/instansi berupaya untuk membangun kembali reputasi yang dimiliki.

Terdapat dua kategori pesan yang disampaikan :

- a) Permohonan maaf (*apology*), pernyataan yang disampaikan memuat permohonan maaf dari organisasi/perusahaan atas krisis yang terjadi dan bersedia untuk bertanggung jawab.
- b) Kompensasi (*compensation*), pernyataan yang disampaikan menjelaskan bahwa pihak yang mengalami krisis bersedia untuk memberikan ganti rugi sebagai bentuk pertanggung jawaban organisas/perusahaan/instansi.³⁰

Teori komunikasi krisis sangat berkaitan erat dengan penelitian yang dilakukan. Dalam teori ini dijelaskan mengenai definisi komunikasi, unsur-unsur dalam komunikasi, strategi komunikasi krisis, hingga strategi isi pesan dalam penanganan krisis. Beberapa konsep-konsep yang terdapat dalam teori tersebut kemudian dapat menjadi pembanding antara konsep tertulis dengan pelaksanaan di

³⁰ W. Timothy Coombs, *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding* (United Kingdom: SAGE Publications, 2012), hal. 155.

lapangan.

c. Hubungan Masyarakat (Humas) Pemerintahan

Hubungan masyarakat (humas) merupakan salah satu unsur dalam tatanan perusahaan/instansi/organisasi yang bergerak dalam penjalinan hubungan antara berbagai pihak internal dan eksternal yang terkait dengan perusahaan/instansi/organisasi tersebut. Menurut *Dr. Rex F. Harlow*, humas didefinisikan sebagai :

“Fungsi manajemen khusus yang membantu pembentukan dan pemeliharaan garis komunikasi dua arah, saling pengertian, penerimaan, dan kerja sama antara organisasi dan masyarakatnya, yang melibatkan manajemen problem atau masalah, membantu manajemen mengikuti dan memanfaatkan perubahan dengan efektif, berfungsi sebagai sistem peringatan awal untuk membantu mengantisipasi kecenderungan dan menggunakan riset serta komunikasi yang masuk akal dan etis sebagai sarana utamanya.”³¹

Dalam melakukan tugasnya, yakni mengatur strategi hubungan masyarakat, Humas melakukan beberapa tahapan di antaranya ialah sebagai berikut :

1) *Fact Finding*

Fact Finding merupakan tahapan yang dilakukan oleh Humas untuk mengetahui permasalahan-permasalahan dalam suatu perusahaan/instansi/organisasi dengan melakukan proses penemuan fakta yang terkait dari lapangan. Pada tahapan ini, Humas juga berupaya untuk menemukan fakta melalui opini, sikap, pernyataan, dan reaksi publik akan kebijaksanaan yang dikeluarkan oleh perusahaan/instansi/organisasi. Tahapan *fact finding* ini juga merupakan salah satu tahapan yang paling

³¹ Oetami Atiyah, *Komunika Majalah Ilmiah Komunikasi* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2007), hal. 29.

penting. Hal tersebut dikarenakan tahapan *fact finding* dapat menjadi pedoman atau acuan dalam penentuan keputusan suatu perusahaan/instansi/organisasi.

2) *Planning and Programming*

Tahapan berikutnya ialah *planning and programming*. Tahapan ini merupakan tahapan yang dilakukan dengan upaya perencanaan dan pengambilan keputusan dimana akan berpengaruh pada kebijaksanaan yang akan diambil dan ditetapkan. Pada tahapan ini Humas suatu perusahaan/instansi/organisasi akan melakukan perencanaan penetapan program kerja yang dinilai sejalan antara kepentingan pihak perusahaan/instansi/organisasi dengan kepentingan pihak publiknya. Kepentingan pihak publik sangat diperhatikan dalam penetapan program kerja perusahaan/instansi/organisasi dikarenakan publik merupakan khalayak sasaran serta berbagai opini dapat ditimbulkan oleh pihak publik.

3) *Action and Communicating*

Pada tahapan *action and communicating*, Humas melakukan tahapan pengambilan tindakan yang akan dilakukan berdasarkan program kerja yang telah direncanakan pada tahapan sebelumnya. Pada tahapan ini, Humas juga mulai melakukan tindakan pelaksanaan program kerja yang telah direncanakan disertai dengan melibatkan berbagai fakta yang ditemukan pada saat melakukan tahapan *fact finding*. Dalam melaksanakan program kerja yang telah ditentukan tersebut, Humas pun kemudian melakukan penyampaian pesan terkait kebijakan yang ditentukan bersama fakta-fakta pendukung kebijakan perusahaan/instansi/organisasi sehingga proses *communicating*

dapat berjalan dengan baik.

4) *Evaluation*

Tahapan terakhir yang dilakukan oleh Humas ialah tahapan *evaluation* atau evaluasi. Tahapan ini dilakukan untuk mengukur dan menilai keberhasilan pelaksanaan program kerja yang telah ditentukan. Tahapan ini juga dilakukan untuk melihat dan menilai bagaimana tingkat efektivitas program kerja yang telah dilakukan oleh Humas sehingga kekurangan dari pelaksanaan program tersebut dapat menjadi pembelajaran bagi strategi yang akan dilakukan oleh Humas ke depan.³²

Selain kehumasan dari pihak perusahaan, juga terdapat humas pemerintahan. Humas pemerintah merupakan salah satu unsur dalam pemerintahan yang bertugas untuk membantu melakukan aktivitas pemerintahan dengan berfokus pada penjalinan hubungan masyarakat serta pihak-pihak yang berkaitan.

“Humas pemerintah juga seringkali disebut sebagai sekretaris perusahaan (corporate secretary), information officer, public affair specialist atau communication specialist yang mempunyai tugas menginformasikan kepada publik mengenai aktivitas yang dilakukan pemerintah.”³³

Humas pemerintah dalam tatanan pemerintahan juga menjadi bagian penting dimana tugas-tugas Humas dapat memudahkan pelaksanaan kebijakan pemerintahan. Pun juga sebagai corong pemerintahan dalam penyampaian pesan. Secara umum, Humas memiliki beberapa tugas sebagai berikut :

“(1) mengamankan kebijakan pemerintah; (2) memberikan

³² Ocha Witnesteka Miela Putra, “Manajemen Krisis PT. Lion Mentari Airlines dalam Menangani Berita-berita Negatif di Media Massa (Kasus: Maskapai Sering *Delayed* dan Pilot Sabu),” (Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Jakarta, 2012).

³³ “Hubungan Masyarakat (Humas) Pemerintah,” digilib.mercubuana.ac.id (diakses 16 Juni 2016).

pelayanan dan menyebarluaskan pesan atau informasi; (3) menjadi komunikator dan mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi serta menampung aspirasi dan memperhatikan apa yang diinginkan masyarakat; dan (4) berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi stabilitas dan keamanan politik serta membantu pemerintah dalam mewujudkan program pembangunan nasional."³⁴

Humas pemerintah juga memiliki beberapa kegiatan yang harus untuk dilakukan sebagai upaya penunjang tugas dari humas pemerintahan. Adapun kegiatan tersebut ialah sebagai berikut :

- "1) Kemampuan untuk membangun dan membina saling pengertian antara kebijaksanaan dari pihak pimpinan instansi/lembaga dengan publik internal dan publik eksternal.*
- 2) Sebagai pusat pelayanan dan pemberian informasi atau narasumber berita baik berasal dari instansi/lembaga maupun berasal dari pihak publiknya.*
- 3) Melakukan pendokumentasian dari setiap kegiatan publikasi dan peristiwa ajang khusus acara penting (special events) di lingkungan instansi/lembaganya, baik yang disimpan dalam bentuk media cetak maupun elektronik.*
- 4) Mengumpulkan data dan informasi yang berasal dari berbagai sumber khususnya yang berkaitan dengan kepentingan bagi instansi/lembaga atau opini publik yang berkembang sebagai upaya penelitian dan keperluan untuk menganalisis serta pengembangan rencana dan program kerja yang akan datang.*
- 5) Kemampuan menciptakan produk-produk publikasi Humas seperti news clipping, speech writing concept, news release, press release, internal PR magazine, brochure, company profile, dan annual report publications.*"³⁵

³⁴ Rochma A. Hidayah, "Kajian Tugas dan Fungsi Hubungan Masyarakat di Kantor Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara," *Jurnal Acta Diurna*, IV (2015), hal. 2.

³⁵ *Ibid.*

Penelitian yang dilakukan memiliki keterkaitan dengan salah satu biro pada Sekretariat Daerah Provinsi Riau yakni Biro Hubungan Masyarakat sehingga sangat berkaitan erat dengan konsep Hubungan Masyarakat Pemerintah. Di dalamnya dijelaskan mengenai strategi kehumasan yang kemudian dapat menjadi pedoman untuk melihat kesesuaian strategi kehumasan yang digunakan dalam penanganan krisis.

d. Teknik Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan salah satu analisis yang dimanfaatkan oleh peneliti untuk mengevaluasi suatu kegiatan, program atau strategi yang dilakukan. Analisis SWOT didefinisikan sebagai :

“Salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) dalam suatu spekulasi bisnis.”³⁶

Analisis ini juga merupakan instrumen yang tepat untuk mengetahui segala kekuatan yang harus dipertahankan, kelemahan yang harus diminimalisir, peluang yang dapat memberikan keuntungan, hingga hal-hal yang menimbulkan ancaman bagi operasional perusahaan atau institusi pemerintahan. Oleh karena itu, terdapat beberapa manfaat penting dari teknik analisis SWOT. Adapun manfaat yang dimaksud ialah sebagai berikut :

- “1) Analisis SWOT dapat membantu melihat suatu persoalan dari empat sisi sekaligus yang menjadi dasar sebuah analisis persoalan, yaitu kekuatan, kelemahan, kesempatan/peluang, dan ancaman;*
- 2) Analisis SWOT mampu memberikan hasil berupa analisis yang cukup tajam sehingga mampu*

³⁶ Fajar Nur'aini Dwi Fatimah, *Teknik Analisis SWOT: Pedoman Menyusun Strategi yang Efektif & Efisien serta Cara Mengelola Kekuatan & Ancaman* (Yogyakarta: QUADRANT, 2016), hal. 7.

memberikan arahan atau rekomendasi untuk mempertahankan kekuatan sekaligus menambah keuntungan berdasarkan sisi peluang yang ada, sambil mengurangi kekurangan dan juga menghindari ancaman;

- 3) Analisis SWOT dapat membantu kita “membedah” organisasi dari empat sisi yang dapat menjadi dasar dalam proses identifikasi;
- 4) Analisis SWOT dapat menjadi instrumen yang cukup ampuh dalam melakukan analisis strategi, sehingga dapat menemukan langkah yang tepat dan terbaik sesuai dengan situasi pada saat itu;
- 5) Analisis SWOT dapat digunakan untuk membantu organisasi meminimalisasi kelemahan yang ada serta menekan munculnya dampak ancaman yang mungkin akan timbul.”³⁷

Analisis SWOT memiliki empat faktor utama dalam pelaksanaan metodenya. Adapun empat faktor tersebut ialah :

1) Kekuatan (*Strengths*)

Kekuatan (*strengths*) merupakan faktor yang menjadi keunggulan bagi suatu strategi atau tindakan yang dilakukan oleh institusi atau perusahaan. Kekuatan (*strengths*) menjadi faktor yang dapat memberikan keunggulan bagi institusi atau perusahaan tersebut. Sekaligus sebagai faktor yang memperlihatkan kualitas dari kompetensi yang dimiliki oleh institusi atau perusahaan.

2) Kelemahan (*Weaknesses*)

Kelemahan (*weaknesses*) merupakan faktor yang bertolak belakang dengan faktor kekuatan (*strengths*). Kelemahan (*weaknesses*) merupakan faktor yang memperlihatkan kekurangan dari pelaksanaan suatu strategi atau tindakan yang dilakukan oleh

³⁷ Fajar Nur'aini Dwi Fatimah, *Teknik Analisis SWOT: Pedoman Menyusun Strategi yang Efektif & Efisien serta Cara Mengelola Kekuatan & Ancaman* (Yogyakarta: QUADRANT, 2016), hal. 12-13.

institusi atau perusahaan. Kelemahan (*weaknesses*) juga menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan dan dikurangi oleh suatu institusi atau perusahaan sehingga tidak memberikan kerugian tertentu.

3) Peluang (*Opportunities*)

Peluang (*opportunities*) merupakan faktor yang memperlihatkan sisi keuntungan tertentu hingga dapat dimanfaatkan untuk menciptakan kekuatan bagi institusi atau perusahaan. Peluang (*opportunities*) berasal dari pihak luar institusi atau perusahaan sehingga dapat diadaptasi untuk dijadikan kekuatan yang menguntungkan institusi atau perusahaan.

4) Ancaman (*Threats*)

Ancaman (*threats*) merupakan faktor yang berasal dari pihak luar institusi atau perusahaan dimana faktor tersebut dapat mengganggu operasional institusi atau perusahaan. Di samping itu, faktor ini juga dapat membawa institusi atau perusahaan ke dalam kerugian sehingga menjadi penghambat yang menimbulkan pengaruh tertentu. Ancaman (*threats*) sebaiknya dapat diantisipasi dengan segera sehingga kegagalan tidak terjadi di masa yang akan datang.³⁸

Analisis SWOT kemudian dapat dilakukan melalui beberapa langkah sebagai berikut :

- “1) *Proses pengambilan keputusan strategis;*
- 2) *Penentuan tujuan yang spesifik;*
- 3) *Kesiapan yang memadai;*
- 4) *Menentukan kriteria kesiapan;*

³⁸ Fajar Nur'aini Dwi Fatimah, *Teknik Analisis SWOT: Pedoman Menyusun Strategi yang Efektif & Efisien serta Cara Mengelola Kekuatan & Ancaman* (Yogyakarta: QUADRANT, 2016), hal. 13-19.

5) *Memilih alternatif langkah-langkah pemecahan persoalan.*³⁹

Langkah-langkah tersebut kemudian dijadikan panduan untuk melakukan analisis SWOT dengan tepat sehingga berguna bagi suatu institusi atau perusahaan guna mencapai keuntungan dan kebaikan. Analisis SWOT juga menjadi pedoman agar kelemahan serta ancaman dapat diminimalisir oleh perusahaan atau institusi. Sehingga, penting untuk melaksanakan analisis tersebut agar segala kebijakan serta program dapat berjalan dengan baik dan memenuhi tujuan dan kepentingan bersama.

Teori analisis SWOT memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan dikarenakan peneliti melakukan analisis SWOT pada tindakan komunikasi krisis yang dilakukan oleh Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Di samping itu, peneliti juga menjelaskan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman sebagai bagian dari evaluasi tindakan komunikasi krisis pemerintahan sehingga relevan dengan teori analisis SWOT.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan teknik-teknik spesifik dan tertentu dalam suatu penelitian. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian mengenai Komunikasi Krisis Pemerintahan (Studi Deskriptif Kualitatif pada Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau Pasca Kasus Suap Annas Maamun Tahun 2014)

³⁹ Fajar Nur'aini Dwi Fatimah, *Teknik Analisis SWOT: Pedoman Menyusun Strategi yang Efektif & Efisien serta Cara Mengelola Kekuatan & Ancaman* (Yogyakarta: QUADRANT, 2016), hal. 13-19.

menggunakan jenis dan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut *John W. Creswell* :

*“Pendekatan kualitatif merupakan sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptaan gambar holistik yang dibentuk kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar ilmiah.”*⁴⁰

Penelitian kualitatif digunakan untuk memberikan wawasan dan pengetahuan serta informasi tambahan tentang suatu fenomena yang belum diketahui secara umum oleh orang banyak. Kemudian, penelitian deskriptif kualitatif yang menjadi spesifikasi jenis penelitian yang dilakukan merupakan jenis penelitian untuk mendeskripsikan suatu fenomena yang terjadi tanpa dilakukan manipulasi ataupun rekayasa sehingga data yang disajikan sesuai dengan kondisi sesungguhnya.⁴¹ Penelitian deskriptif kualitatif dapat mendeskripsikan secara lengkap permasalahan yang ada serta menggambarkan fenomena berdasarkan kondisi sesungguhnya sehingga fakta-fakta di dalamnya dapat terungkap.

Oleh karena itu, sebagai bagian dari upaya mengungkap berbagai fakta di balik komunikasi krisis yang telah dilakukan terkait kasus suap Gubernur Riau periode 2014-2019 yakni Annas Maamun, maka penulis menggunakan pendekatan kualitatif sebagai pendekatan penelitian. Di samping itu, penelitian yang dilakukan oleh peneliti ditujukan pada instansi pemerintahan yakni Pemerintah Provinsi Riau. Sekaligus difokuskan pada permasalahan yang terjadi pada instansi tersebut sehingga jenis penelitian deskriptif kualitatif sangat sesuai untuk diaplikasikan.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian mengenai Komunikasi Krisis Pemerintahan (Studi

⁴⁰ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2007), hal. 2.

⁴¹ Nana Syaodih Sukmadinata. *Metode Penelitian Pnedidikan* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), hal. 73.

Deskriptif Kualitatif pada Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau Pasca Kasus Suap Annas Maamun Tahun 2014) tersebut telah dilakukan selama 9 (sembilan) bulan. Adapun tahapan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti ialah dimulai dari penyusunan proposal. Pada proses penyusunan proposal yang dilakukan pada bulan Maret 2016 diawali dengan melakukan proses perumusan ide penelitian, pencarian informasi dan sumber referensi terkait dengan penelitian, hingga pencarian narasumber/informan penelitian. Tahapan tersebut selesai dilakukan oleh peneliti pada bulan Juli 2016. Dengan demikian, jangka waktu yang dibutuhkan pada tahapan penyusunan proposal ialah 5 (lima) bulan.

Kemudian, peneliti melakukan proses pengumpulan data mulai dari bulan September hingga pada bulan Oktober tahun 2016. Dalam proses pengumpulan data, peneliti melakukan kegiatan awal yakni mengurus permasalahan perizinan pengambilan data dari pihak Universitas Islam Indonesia yang kemudian atas persetujuan dari Dosen Pembimbing Skripsi. Setelah perizinan diperoleh, peneliti kemudian mulai melakukan pengambilan data pada minggu kedua dan minggu ketiga di bulan Oktober 2016. Proses pengambilan data tersebut meliputi observasi, penelusuran dokumen, penelusuran *online*, penelusuran berita media cetak lokal, dokumentasi, hingga wawancara bersama narasumber penelitian.

Selanjutnya ialah proses penyusunan laporan yang dilakukan oleh peneliti mulai dari bulan November hingga bulan Desember tahun 2016. Proses penyusunan laporan dilakukan oleh peneliti selama 2 (dua) bulan. Pada proses ini, peneliti mulai melakukan tahapan analisis data. Data-data yang telah diperoleh peneliti selama proses pengumpulan data kemudian mulai dianalisis hingga peneliti dapat melakukan penyajian data. Setelah itu, peneliti juga melakukan penarikan kesimpulan sebagai jawaban atas permasalahan yang diteliti. Serta melakukan verifikasi atas kebenaran dari

penelitian yang telah dilakukan.

Adapun lokasi selama pelaksanaan penelitian didominasi dilakukan di Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Riau yang beralamatkan di Jalan Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 33137 Fax. (0761) 33477, Pekanbaru, Riau. Pada Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Riau, peneliti kemudian memfokuskan penelitian pada ruangan Biro Hubungan Masyarakat. Pada ruangan tersebut, peneliti melakukan proses pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Namun, selain melakukan penelitian di Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Riau khususnya pada ruangan Biro Hubungan Masyarakat, peneliti juga melakukan penelitian pada beberapa tempat lainnya. Adapun lokasi dan waktu penelitian dapat dirincikan sebagai berikut :

Tabel 1.1
Lokasi dan Waktu Penelitian

No.	Hari/Tanggal	Waktu	Lokasi	Kegiatan
1.	Senin, 10 Oktober 2016	10.00-11.57	Kantor Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau	Mengurus perizinan pengambilan data dan observasi awal
2.	Selasa, 11 Oktober 2016	10.00-12.00	Kantor Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau	Observasi dan penelusuran dokumen tertulis pemerintahan (buku data pembangunan dan buku saku informasi Humas)
3.	Rabu, 12 Oktober 2016	10.00-11.47	Kantor Harian Riau Pos	Mengurus perizinan pengambilan data arsip <i>e-paper</i> Harian Riau Pos
4.	Kamis, 13	11.00-13.00	Kantor Harian	Pengambilan

	Oktober 2016		Riau Pos	arsip <i>e-paper</i> berita Harian Riau Pos
5.	Jum'at, 14 Oktober 2016	10.00-12.30	Rumah Makan Papadaan Pekanbaru	Wawancara bersama Kepala Biro Umum Setda Provinsi Riau periode jabatan Annas Maamun (Doni Aprialdi)
6.	Sabtu, 15 Oktober 2016	08.00-10.00	Balai Pustaka dan Arsip Wilayah Provinsi Riau	Wawancara bersama Kepala Biro Humas Setda Provinsi Riau periode jabatan Annas Maamun (Dr. Yoserizalzen, MSn.)
7.	Senin, 17 Oktober 2016	11.00-13.10	Kantor Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau	Wawancara bersama staff Biro Humas (Teguh) dan wawancara bersama Kepala Sub Bagian Hubungan Pers Biro Humas (Eriadi Fahmi)
8.	Selasa, 18 Oktober 2016	13.00-14.30	Rumah Narasumber (H. Helmi Burman) dengan alamat Jl. Firdaus, Harapan Raya No. 36, Pekanbaru	Wawancara bersama wartawan senior Riau Pos dan mantan Ketua Persatuan Wartawan Riau
9.	Rabu, 19 Oktober 2016	10.00-14.20	Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Riau	Wawancara bersama Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah

				Provinsi Riau (Abdul Rahman Aziz dan Yuli Subairie Nasir)
10.	Kamis, 20 Oktober 2016	09.00-11.00	Kantor Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau	Dokumentasi kegiatan dan ruangan-ruangan Biro Humas serta penelusuran dokumen-dokum en pemerintahan
11.	Jum'at, 21 Oktober 2016	09.00-12.00	Kantor Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau	Mengambil SOTK Sekretariat Daerah Provinsi Riau dan Surat Keterangan Pengangkatan Gubernur Riau

3. Narasumber/Informan Penelitian

Penelitian dengan judul Komunikasi Krisis Pemerintahan (Studi Deskriptif Kualitatif pada Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau Pasca Kasus Suap Annas Maamun Tahun 2014) ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Dalam Sugiyono (2008), dinyatakan bahwa *purposive sampling* merupakan salah satu teknik pengambilan *sampling* dengan beberapa pertimbangan tertentu dimana peneliti menilai bahwa narasumber atau informan memiliki keterkaitan dengan topik penelitian yang diajukan.⁴² Pada penelitian ini, peneliti menuju narasumber/informan utama penelitian yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian yakni pihak dari Pemerintah Provinsi Riau melalui Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Selain itu, narasumber/informan penelitian lainnya di luar pihak pemerintahan yang dituju oleh peneliti ialah wartawan media lokal Provinsi Riau yang

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 61.

mengikuti perkembangan kasus suap Annas Maamun.

Adapun rincian narasumber/informan penelitian yang ditemui peneliti dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 1.2
Narasumber/informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan Sebelumnya (Periode Jabatan Annas Maamun)	Jabatan Sekarang
1.	Dr. Yoserizalzen, MSn.	Kepala Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau	Kepala Badan Perpustakaan dan Arsip Wilayah Provinsi Riau
2.	Doni Aprialdi, SH.	Kepala Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Riau	Kadispora Provinsi Riau
3.	Eriadi Fahmi	Staff Sub Bagian Hubungan Pers Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau	Kepala Sub Bagian Hubungan Pers Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau
4.	Teguh	Staff Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau	Staff Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau
5.	Abdul Rahman Aziz	Pegawai Negeri Sipil Provinsi Riau	Pegawai Negeri Sipil Provinsi Riau
6.	Yuli Subairie Nasir	Pegawai Negeri Sipil Provinsi Riau	Pegawai Negeri Sipil Provinsi Riau
7.	H. Helmi Burman	Ketua Persatuan Wartawan Riau	Wartawan senior Harian Riau Pos dan Mantan Ketua Persatuan Wartawan Riau

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan sebagai salah satu proses penemuan fakta terkait topik yang telah ditentukan.

“Pengumpulan data dilakukan agar data dan informasi yang dipergunakan dalam penalaran data dan informasi diperoleh dari suatu fakta dan bahan-bahan tersebut siap digunakan sebagai eviden.”⁴³

Adapun proses pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang telah dilakukan meliputi beberapa hal sebagai berikut :

a. Metode Pengamatan atau Observasi

Pada penelitian yang dilakukan, peneliti melakukan metode pengamatan atau observasi di Kantor Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Adapun metode pengamatan atau observasi yang dilakukan meliputi pengamatan terhadap situasi, suasana, dan bagian-bagian ruangan di Kantor Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Selain itu, juga dilakukan pengamatan atau observasi pada setiap kegiatan dan aktivitas kantor yang dilakukan oleh para staff Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Metode pengamatan atau observasi sendiri dalam Bungin (2007) didefinisikan sebagai :

“Kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit.”⁴⁴

Metode pengamatan juga didefinisikan dalam Patilima (2007) sebagai :

“Teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan.”⁴⁵

⁴³ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2007), hal. 60.

⁴⁴ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), hal. 115.

⁴⁵ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2007), hal. 60.

Suatu kegiatan pengamatan baru dikategorikan sebagai kegiatan pengumpulan data penelitian apabila memiliki kriteria sebagai berikut :

- “1) Pengamatan digunakan dalam penelitian dan telah direncanakan secara serius.
- 2) Pengamatan harus berkaitan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.
- 3) Pengamatan dicatat secara sistematis dan dihubungkan dengan proporsitas umum dan bukan dipaparkan sebagai suatu yang hanya menarik perhatian.
- 4) Pengamatan dapat dicek dan dikontrol mengenai keabsahannya.”⁴⁶

Metode observasi atau pengamatan yang dilakukan pada penelitian kali ini ialah metode pengamatan terlibat. Menurut *Prof. Parsudi Suparlan*,

*“Metode pengamatan terlibat adalah sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan penelitian melibatkan diri atau peneliti bisa berada dalam tingkat keterlibatan tertentu dalam hubungannya dengan pelaku yang ditelitinya.”*⁴⁷

Dalam metode pengamatan atau observasi, terdapat beberapa klasifikasi keterlibatan. Adapun beberapa klasifikasi keterlibatan tersebut ialah keterlibatan pasif, setengah-setengah dan aktif. Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan metode pengamatan keterlibatan pasif. Metode pengamatan keterlibatan pasif dilakukan dengan alasan agar tidak mengganggu dan mencampuri urusan pemerintahan. Di samping itu, metode pengamatan keterlibatan pasif juga dilakukan karena sesuai dengan permintaan dari objek penelitian

⁴⁶ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), hal. 115.

⁴⁷ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2007), hal. 62-63.

yang mengharapkan pengamatan dilakukan tanpa adanya campur tangan atau ikut serta peneliti dalam kegiatan yang sedang diamati. Oleh karena itu, ketika melakukan metode pengamatan atau observasi peneliti hanya mengamati tindakan objek penelitian dan keterlibatan peneliti hanya sebatas pada keberadaan peneliti dalam ruang lingkup kegiatan semata.⁴⁸

b. Wawancara

Wawancara juga merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini. Wawancara dalam Moleong (2011) didefinisikan sebagai berikut :

“Metode pengumpulan data berbentuk percakapan dengan maksud tertentu, dimana terdiri dari dua pihak. Adapun pihak yang terlibat ialah pewawancara (interviewer) sebagai pihak yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewed) sebagai pihak yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.”⁴⁹

Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan *list* atau daftar pertanyaan sebagai panduan wawancara yang kemudian diajukan oleh peneliti kepada informan penelitian.⁵⁰ Di samping itu, dalam wawancara juga perlu diperhatikan beberapa pertimbangan ketika melakukan wawancara, yakni :

- 1) *Memiliki idealisme dalam dunia ilmu pengetahuan.*
- 2) *Memahami makna wawancara untuk metode penelitian.*
- 3) *Memahami permasalahan yang diwawancarai.*
- 4) *Mampu berkomunikasi dengan baik.”⁵¹*

Pada penelitian yang dilakukan, peneliti terlebih dahulu

⁴⁸ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2007), hal. 63.

⁴⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), hal. 186.

⁵⁰ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2007), hal. 65.

⁵¹ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), hal. 113.

mempersiapkan *draft* atau konsep wawancara yang memuat beberapa pertanyaan terkait dengan topik penelitian. *Draft* wawancara dengan sejumlah pertanyaan tersebut memuat pertanyaan mengenai kasus suap Annas Maamun, upaya komunikasi krisis yang dilakukan Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau hingga evaluasi komunikasi krisis yang telah dilakukan. Selanjutnya, setelah *draft* wawancara tersebut dipersiapkan, peneliti kemudian menghubungi narasumber yang sesuai dengan topik penelitian. Adapun narasumber yang dihubungi oleh peneliti untuk melakukan wawancara ialah Dr. Yoserizalzen, MSn. (Kepala Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau periode jabatan Annas Maamun), Doni Aprialdi (Kepala Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Riau periode jabatan Annas Maamun), Eriadi Fahmi (Kepala Sub Bagian Hubungan Pers Biro Hubungan Masyarakat), Teguh (Staff Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau), H. Helmi Burman (Wartawan senior Riau Pos dan mantan ketua Persatuan Wartawan Riau), Abdul Rahman Aziz dan Yuli Subairie Nasir (Pegawai Negeri Sipil Provinsi Riau). Peneliti dan narasumber-narasumber tersebut kemudian mengatur jadwal untuk melakukan wawancara. Setelah memiliki kesepakatan waktu antara peneliti dan narasumber, wawancara dengan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan pun dilakukan. Pada metode wawancara, peneliti menggunakan beberapa alat bantu untuk memudahkan proses wawancara yang dilakukan. Adapun alat bantu yang digunakan ialah daftar pertanyaan, pena, kertas, *voice recorder*, dan *camera*.

c. Penelusuran Dokumen

Penelusuran dokumen merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memperoleh fakta melalui berbagai

dokumen atau teks yang berkaitan dengan topik penelitian. Metode ini juga merupakan “*metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis.*”⁵² Penelusuran dokumen berupaya untuk mengumpulkan data dan fakta melalui berbagai bahan yang berbentuk dokumentasi dimana nantinya akan diperoleh informasi melalui data yang tersimpan dalam berbagai dokumen tersebut. Adapun perolehan informasi dan fakta melalui dokumen tersebut di antaranya dapat diperoleh pada dokumen yang berbentuk surat-surat resmi, catatan harian, catatan khusus, laporan tahunan, laporan program kerja dan sebagainya.⁵³

Penelusuran dokumen dibagi menjadi dua bagian, yakni (1) dokumen pribadi; dan (2) dokumen resmi. Pada penelitian yang dilakukan, peneliti memfokuskan metode pengumpulan data dokumenter melalui dokumen resmi. Dokumen resmi terbagi atas :

*“Pertama dokumen interen, yakni data berupa memo, pengumuman, instruksi, aturan lembaga untuk lapangan sendiri seperti risalah atau laporan rapat, keputusan pemimpin kantor, konvensi yaitu kebiasaan-kebiasaan yang berlangsung di suatu lembaga dan sebagainya. Kedua dokumen eksteren berupa bahan-bahan informasi yang dikeluarkan suatu lembaga, seperti majalah, buletin, berita-berita yang disiarkan ke media massa, pengumuman, atau pemberitahuan.”*⁵⁴

Adapun penelusuran dokumen melalui dokumen resmi yang dilakukan oleh peneliti ialah dengan mengumpulkan data-data yang terkait dengan topik penelitian. Data-data tersebut diperoleh peneliti

⁵² Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), hal. 121.

⁵³ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), hal. 122.

⁵⁴ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), hal. 123.

melalui dokumen resmi data pembangunan Provinsi Riau, buku saku informasi Riau tahun 2013, 2014, hingga 2015. Selain itu, data-data penelitian juga diperoleh melalui peraturan-peraturan pemerintahan yang telah ditetapkan, yakni di antaranya ialah pada Peraturan Gubernur Riau Nomor 10 Tahun 2015 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tatakerja Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Juga pada Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 1 Tahun 2014 tentang Organisasi Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau. Di samping itu, peneliti juga memperoleh data-data yang terkait dengan objek penelitian melalui Susunan Organisasi Tata Kerja (SOTK) Provinsi Riau. Seluruh data-data yang terkait dengan topik penelitian tersebut kemudian dikumpulkan dan disimpan oleh peneliti untuk selanjutnya dianalisis.

d. Penelusuran Berita Media Cetak Lokal

Penelusuran berita media cetak lokal merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti. Penelusuran ini dilakukan dengan memanfaatkan media cetak lokal dimana segala berita yang bersangkutan dengan topik penelitian dalam media cetak lokal akan dijadikan informasi tambahan bagi peneliti. Penelusuran berita media cetak lokal berupaya untuk mengumpulkan data dan fakta melalui pemberitaan yang dipublikasikan di media cetak lokal. Penelusuran berita media cetak lokal kemudian menambah informasi penelitian serta dapat mengungkap berbagai fakta yang terkait dengan topik penelitian.

Penelusuran berita media cetak lokal kemudian juga memperkaya data serta fakta dari penelitian yang dilakukan sehingga pembahasan peneliti bersumberkan pada berbagai informasi. Pada penelitian ini, penelusuran berita dilakukan oleh peneliti pada berbagai berita yang

dipublikasikan di Harian Riau Pos. Peneliti kemudian mengunjungi Kantor Harian Riau Pos dan melakukan penelusuran berita media lokal melalui arsip *e-paper* Harian Riau Pos dengan periode terbit berita yakni bulan September, Oktober, November, dan Desember tahun 2014. Penelusuran berita pada Harian Riau Pos tersebut dilakukan untuk memudahkan peneliti memperoleh informasi mengenai kronologi kasus suap Annas Maamun serta informasi mengenai tindakan-tindakan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Riau.

e. Penelusuran Data Online

Penelusuran data online merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bantuan media baru, yakni internet atau media *online*. Dalam Bungin (2007), penelusuran data online didefinisikan sebagai :

“Tata cara melakukan penelusuran data melalui media online seperti internet atau media jaringan lainnya yang menyediakan fasilitas online, sehingga memungkinkan peneliti dapat memanfaatkan data-informasi online yang berupa data maupun informasi teori, secepat atau semudah mungkin, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.”⁵⁵

Penelusuran data online dapat membantu peneliti memperoleh bahan-bahan sekunder atau informasi tambahan terkait dengan topik penelitian yang nantinya dapat dimanfaatkan oleh peneliti dalam proses analisis data penelitian.⁵⁶ Pada penelitian yang dilakukan, peneliti memanfaatkan beberapa situs portal berita *online*, situs web resmi Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau

⁵⁵ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), hal. 125.

⁵⁶ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), hal. 127.

(Humas.riau.go.id), beberapa jurnal yang dimuat secara *online*, dan alamat-alamat web lainnya yang mendukung data penelitian.

5. Analisis Data

Analisis kualitatif menghasilkan data berupa kalimat-kalimat sebagai kesimpulan dari penelitian yang dilakukan. Miles *and* Huberman menyebutkan bahwa, “*analisis kualitatif akan memuat atau memunculkan data berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka*”.⁵⁷ Seluruh data dan informasi yang diperoleh harus dianalisis dimana dalam proses analisis tersebut terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan oleh peneliti, yakni :

- “1) *Transkrip wawancara.*
- 2) *Catatan lapangan dari pengamatan.*
- 3) *Catatan harian peneliti.*
- 4) *Catatan kejadian penting dari lapangan*
- 5) *Memo dan refleksi peneliti.*
- 6) *Rekaman video.*”⁵⁸

Kemudian, setelah memperhatikan beberapa hal tersebut penentuan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini pun dilakukan. Adapun metode analisis data yang digunakan ialah analisis data model Miles *and* Huberman. Model tersebut menganalisis data saat berada di lapangan, yaitu saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode atau waktu yang telah ditentukan oleh peneliti. Model Miles *and* Huberman memiliki beberapa tahapan analisis data yang dijelaskan sebagai berikut :

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan tahapan pemilihan hal-hal tertentu pada data yang telah dikumpulkan oleh peneliti saat proses pengumpulan data serta pemilihan informasi yang sesuai dengan topik penelitian. Reduksi data dalam Sugiyono (2008) didefinisikan sebagai “*tahapan*

⁵⁷ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2007), hal. 96.

⁵⁸ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2007), hal. 87.

*perangkuman, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.”*⁵⁹ Reduksi data dalam Patilima (2007) juga didefinisikan sebagai *“proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan.”*⁶⁰

Pada penelitian yang dilakukan, peneliti melakukan perangkuman pada data dan informasi yang hanya memiliki keterkaitan dengan topik penelitian. Pada tahapan ini, peneliti melakukan pemangkasan terhadap beberapa bagian data dan informasi yang kurang sesuai atau tidak terlalu dibutuhkan bagi penelitian yang dilakukan. Tahapan reduksi kemudian mempermudah perolehan hasil penelitian dimana data yang telah direduksi oleh peneliti langsung fokus dan terarah pada jawaban yang ingin ditemukan oleh peneliti.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

*“Penyajian data diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan”.*⁶¹ Pada tahap penyajian data, hasil reduksi data kemudian disajikan dalam bentuk naratif agar memudahkan peneliti untuk melakukan penarikan kesimpulan. Di samping itu, penyajian data juga dilakukan untuk mempermudah peneliti memahami berbagai hal terkait komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Riau melalui Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau sehingga penarikan kesimpulan yang dilakukan tidak memihak siapapun dan memiliki dasar yang cukup.

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 247.

⁶⁰ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2007), hal. 96.

⁶¹ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2007), hal. 97.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Concluding Drawing and Verification*)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahapan terakhir yang dilakukan oleh peneliti. Setelah melakukan berbagai tahapan dimulai dari perumusan ide dan topik penelitian, proses pengumpulan data hingga perolehan bukti-bukti valid dari penelitian yang dilakukan, maka peneliti menarik suatu kesimpulan. Penarikan kesimpulan tersebut dibutuhkan sebagai jawaban atas permasalahan yang disoroti oleh peneliti. Setelah melakukan penarikan kesimpulan atas permasalahan penelitian, peneliti kemudian melakukan verifikasi sebagai upaya untuk menemukan pembenaran dan persetujuan atas permasalahan penelitian dengan tujuan untuk mencapai validitas.⁶²

G. Jadwal Penelitian

Penelitian dengan judul Komunikasi Krisis Pemerintahan (Studi Deskriptif Kualitatif pada Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau Pasca Kasus Suap Annas Maamun Tahun 2014) tersebut telah dilakukan selama 9 (sembilan) bulan. Pada proses pertama, peneliti melakukan tahapan penyusunan proposal. Proses penyusunan proposal akan dilakukan selama 5 (lima) bulan. Proses pertama yang dilakukan dalam penyusunan proposal ialah perumusan ide penelitian. Perumusan ide penelitian dilakukan pada 1 (satu) bulan pertama. Setelah selesai merumuskan ide penelitian, peneliti menelusuri sumber informasi terkait topik yang diteliti. Selain itu, peneliti juga mencari sumber referensi yang tepat sebagai bahan rujukan bagi penelitian yang dilakukan. Tahapan tersebut dilaksanakan pada bulan berikutnya, setelah perumusan ide penelitian selesai dilakukan. Selanjutnya, peneliti mencoba untuk menghubungi informan-informan terkait sehingga dapat memastikan ide yang

⁶² Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2007), hal. 97.

dipilih untuk diangkat menjadi topik penelitian. Adapun tahapan pencarian sumber referensi dan upaya menghubungi narasumber tersebut dilakukan oleh peneliti dalam jangka waktu selama 1 (satu) bulan. Hingga akhirnya setelah memperoleh narasumber yang tepat, peneliti kemudian menyusun proposal dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan hingga memperoleh persetujuan.

Kemudian, proses perizinan untuk pengambilan data dari pihak Universitas Islam Indonesia dilakukan peneliti pada bulan September tahun 2016 dan dilanjutkan pada proses pengumpulan data yang dilakukan pada minggu kedua dan ketiga bulan Oktober tahun 2016. Adapun pada proses pengumpulan data, peneliti melakukan pengurusan perizinan dari pihak Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Setelah proses perizinan selesai, peneliti langsung melakukan metode pengamatan atau observasi. Setelah melakukan metode pengamatan, peneliti langsung melakukan penelusuran dokumen atau metode pengumpulan data dari dokumen-dokumen. Penelusuran dokumen dilakukan dengan meminta bantuan dari pihak internal instansi agar dapat menyediakan dokumen-dokumen yang sesuai dengan topik penelitian. Di samping itu, peneliti juga melakukan metode tersebut sebagai bahan referensi bagi tambahan butir-butir pertanyaan dalam metode wawancara.

Kemudian, peneliti melakukan metode wawancara dengan bertanya pada tiap-tiap informan/narasumber. Di samping itu, metode pengamatan tetap terus dilakukan baik secara terbuka maupun tertutup. Selanjutnya, peneliti juga melakukan metode pengumpulan data melalui penelusuran di media pemberitaan lokal, yakni Harian Riau Pos. Pun juga pada media *online* sebagai bahan pendukung bagi topik penelitian. Di samping itu, peneliti juga melakukan proses penge-*check*-an data dan informasi yang dibutuhkan melalui *list* kebutuhan yang telah dirancang dan dipersiapkan oleh peneliti sebelum terjun langsung ke lapangan.

Kemudian setelah proses pengumpulan data selesai dilakukan, peneliti

mulai melakukan tahapan penyusunan laporan dengan melakukan berbagai proses analisis data. Penyusunan laporan dilakukan selama 2 (dua) bulan, yakni pada bulan November-Desember tahun 2016. Tahapan analisis data diawali dengan melakukan tahapan reduksi data, hingga akhirnya data disajikan. Selanjutnya, peneliti melakukan tahapan terakhir yakni penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Berikut tabel rencana jadwal kegiatan penelitian :

Tabel 1.3
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan (2016)									
		Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Sep	Okt	Nov	Des	
Penyusunan Proposal											
1.	Perumusan ide penelitian										
2.	Perolehan sumber informasi dan sumber referensi terkait penelitian										
3.	Penghubungan ketersediaan narasumber										
4.	Penyusunan proposal										
Pengumpulan Data											
1.	Proses perizinan										
2.	Metode pengamatan atau observasi										
3.	Penelusuran dokumen										
4.	Metode wawancara										
5.	Penelusuran berita media lokal										
6.	Penelusuran data <i>online</i>										
7.	Proses penge- <i>check</i> -an kebutuhan data dan informasi										
Analisis Data											
1.	Reduksi data										
2.	Penyajian data										
3.	Penarikan kesimpulan dan verifikasi										